

Şikayetçi,
Şikayet Tutanağı
(İZT.F.Pr.13.01) doldurur.

(Takibi Şikayet takip Formu (İZT.F.Pr.13.02) ile gerçekleştirilir.)

Şikayet İnceleme Komisyonu tüm
şikayetleri inceler.

Çözüm bulundu ise Şikayet İnceleme
Komisyonu tarafından alınan karar Kalite
Sistem Yöneticisi Yönetim Birimi
Sorumlusu tarafından düzenlenecek yazı ile
şikayetçiye bildirilir.

Çözüm bulunamadı ise Şikayet
İnceleme Komisyonu şikayet
konusunu inceler ve değerlendirir.

Şikayet sonucunda bir
uygunsuzluk yok ise

Şikayet sonucunda
bir uygunsuzluk
tespit edilirse

Çözüm bulundu ve uygunsuzluk
yok ise Şikayet İnceleme
Komisyonu tarafından alınan karar
Kalite **Sistem Yöneticisi Yönetim**
Birimi Sorumlusu tarafından
düzenlenecek yazı ile şikayetçiye

Düzeltilici Faaliyet Talep Formu
(İZT.F.Pr.06.01) ile düzeltilici
faaliyet başlatılır.

Faaliyet tamamlandığında

Şikayet İnceleme Komisyonu tarafından alınan
karar Kalite **Sistem Yöneticisi Yönetim Birimi**
Sorumlusu tarafından düzenlenecek yazı ile
şikayetçiye bildirilir.

Şikayetçiye 16. günden itibaren
hesaplanarak en az 3 hafta 1 defa,
konu ile ilgili ara
değerlendirme/bilgilendirmeler KYS
tarafından telefon/e-mail yoluyla
yapılır.

15 gün
içinde

90
günden
fazla

Şikayetçiye bilgi verilerek bu süre uzatılabilir.
Genel Müdür/ Genel Müdür Yardımcısı'na
bilgi verilir.